

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

з дидактичним забезпеченням  
до практичних занять, самостійної роботи та виконання контрольної роботи  
з навчальної дисципліни

**ВСТУП ДО ФАХУ (ТУРИЗМ)**

*(для студентів I курсу всіх форм навчання  
спеціальностей 242 – Туризм, 241 – Готельно-ресторанна справа)*

**Харків  
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова  
2017**

Методичні вказівки з дидактичним забезпеченням до практичних занять, самостійної роботи та виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни **Вступ до фаху (Туризм)** (для студентів 1 курсу всіх форм навчання спеціальностей 242 – Туризм, 241 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад. : О. М. Кравець. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 45 с.

**Укладач**      О. М. Кравець

**Рецензент:** д-р екон. наук, проф. І. М. Писаревський

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,  
протокол № 1 від 28.08.2015 р.*

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
1 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ .....	5
2 ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ.....	14
3 ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ .....	16
4 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ .....	23
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	25
ДОДАТОК А .....	27
ДОДАТОК Б .....	30
ДОДАТОК В .....	33
ДОДАТОК Д .....	34
ДОДАТОК Е .....	37
ДОДАТОК Ж .....	43
ДОДАТОК З .....	44

## ВСТУП

Методичні вказівки з дидактичним забезпеченням до практичних занять, самостійної роботи та виконання контрольної роботи розроблені відповідно до програми і робочої програми навчальної дисципліни «Вступ до фаху (Туризм)» і призначені для студентів 1 курсу всіх форм навчання спеціальностей 242 – Туризм, 241 – Готельно-ресторанна справа.

*Метою* викладання навчальної дисципліни є формування розуміння туризму як соціально-економічного явища і агрегованого виду діяльності.

*Предметом* вивчення дисципліни є механізм діяльності туристської індустрії.

Основні *завдання* вивчення дисципліни:

- вивчити загальні поняття з туризму, готельного, курортного та ресторанного бізнесу;
- засвоїти історичні етапи становлення галузі туризму;
- сформувати навички роботи з літературними джерелами й нормативно-правовими матеріалами по державному регулюванню туризму;
- ознайомитися з основами менеджменту і маркетингу в індустрії туризму;
- осягнути роль туризму в соціально-економічному розвитку держави.

Робочою програмою навчальної дисципліни передбачено проведення практичних занять, самостійної та індивідуальної роботи.

Дані методичні вказівки містять:

- тематичний план навчальної дисципліни відповідно форми навчання;
- загальні рекомендації до проведення практичних занять та організації самостійної роботи з дисципліни;
- вимоги до виконання оформлення глосарія за змістовими модулями та індивідуального завдання з дисципліни;
- систему поточного і підсумкового контролю знань студентів;
- навчальні кейси;
- список рекомендованих джерел.

# 1 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Формою навчального заняття, спрямованого на формування системи практичних знань з проблем розвитку і сучасного стану індустрії гостинності й туризму; знайомства з професійною термінологією в межах дисципліни є *практичне заняття*.

У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або в малих групах (за попереднім поясненням викладача) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, кейси, виробничі ситуації або ділові ігри.

У межах дисципліни з метою опанування студентами навчальних елементів змістового модулю практичні заняття рекомендовано проводити за окремо взятими темами або, в деяких випадках, питаннями.

Детальний план проведення практичних завдань з дисципліни наведений нижче.

## ***Практичне заняття 1***

**Тема:** *Вступне заняття: порядок вивчення дисципліни.*

**Мета заняття:** ознайомлення зі структурою навчальної дисципліни, її місцем у структурно-логічній схемі підготовки фахівця, метою, предметом і завданням вивчення дисципліни; системою поточного й підсумкового контролю знань студентів, вимогами до виконання індивідуального завдання (контрольної роботи).

**Зміст заняття:**

1. Значення, мета вивчення, завдання, проблематика дисципліни.
2. Порядок вивчення дисципліни і контролю знань студентів.
3. Порядок роботи в дистанційному курсі.
4. Вимоги до оформлення глосарія.
5. Вимоги до виконання індивідуального завдання.
6. Тренінг на тему: «Знайомство й спілкування: підвищення групової згуртованості».

**Завдання:** складання *Глосарія 1 «Вища освіта»* на основі самостійного вивчення Закону України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 р. № 1556-VII [1].

**Рекомендовані терміни для укладання глосарія:** *вища освіта, академічна мобільність, вищий навчальний заклад, галузь знань, Європейська кредитна трансферно-накопичувальна система (ЄКТС), здобувачі вищої освіти, кваліфікація, компетентність, кредит ЄКТС, освітня (освітньо-професійна чи освітньо-наукова) програма, результати навчання, спеціалізація, спеціальність, якість вищої освіти, якість освітньої діяльності, науковий рівень вищої освіти, перший (бакалаврський) рівень вищої освіти, другий (магістерський) рівень вищої освіти, третій (освітньо-науковий) рівень вищої освіти, науковий рівень вищої освіти, академічний ступінь, молодший бакалавр, бакалавр, магістр, доктор філософії, доктор наук, атестація, стандарт освітньої діяльності, стандарт вищої освіти, додаток до диплома, курс, модуль, модульна програма, академічний плагіат.*

**Завдання в MOODLE № 1:** підготовка доповідей на основі самостійного ознайомлення з офіційним сайтом ХНУМГ [29] і кафедри ТіГГ [27] в мережі Internet (Тема 1):

**Рекомендовані джерела:** [1; 15; 21; 27; 29; 30].

### **Практичне заняття 2**

**Тема:** *Організація навчання в ХНУМГ ім. О. М. Бекетова.*

**Мета заняття:** ознайомлення з соціально-культурною структурою ХНУМГ ім. О. М. Бекетова.

**Зміст заняття:**

1. Вища освіта в контексті Болонського процесу в Україні.
2. Кредитно-модульна система організації навчального процесу.
3. Соціально-культурна інфраструктура ХНУМГ ім. О. М. Бекетова: доповіді студентів.
4. Захист Глосарія 1.

**Завдання в MOODLE № 2:** підготовка доповідей на тему: «Розвиток транспортної інфраструктури та її вплив на формування туріндустрії» (Тема 1).

**Питання для самоконтролю:**

1. Головна мета та завдання Програми дій щодо реалізації положень Болонської декларації в системі вищої освіти і науки України.
2. Поняття «рейтинг студента».
3. Студентське самоврядування.

**Рекомендовані джерела:** [1; 11–12; 13–18; 20–21; 23; 25].

### **Практичне заняття 3**

**Тема:** *Вплив розвитку транспортної інфраструктури на туристську індустрію.*

**Мета заняття:** визначення ролі розвитку транспортної інфраструктури на формування туристської індустрії.

**Зміст заняття:**

1. Мотивація здійснення подорожей.
2. Розвиток транспортної інфраструктури та її вплив на формування туріндустрії: доповіді студентів.

**Завдання:** складання Глосарія 2 «Туристська діяльність» на основі самостійного вивчення Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18.11.2003 р. № 1282-IV [2].

**Рекомендовані терміни для укладання глосарія:** туризм; турист; туристський продукт; характерні туристські послуги та товари; супутні туристські послуги та товари; місце продажу (реалізації) туристських послуг; туристські ресурси; організаційні форми туризму; міжнародний туризм; в'їзний туризм; виїзний туризм; внутрішній туризм; туроператор; турагент; гіді-перекладачі; екскурсроводи; спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу; безпека в галузі туризму.

**Завдання в MOODLE № 3:** підготовка доповідей на тему: «Становлення індустрії туризму» (Тема 2).

**Питання для самоконтролю:**

1. Дайте власне визначення поняттю «туризм».
2. Поясніть походження англійського терміна «hospitality».

**Рекомендовані джерела:** [2; 11–12; 13–18; 20–21; 23; 25].

**Практичне заняття 4**

**Тема заняття:** *Нормативно-правові засади туристської діяльності. Види віз і запрошень.*

**Мета заняття:** ознайомлення з основними нормативно-правовими документами, які регулюють туристську діяльність; розгляд основних видів віз і запрошень.

**Зміст заняття:**

1. Становлення індустрії туризму: доповіді студентів.
2. Основні міжнародні та державні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність.
3. Види віз та запрошень.
4. Захист Глосарія 2.

**Завдання в MOODLE № 4:** виконати завдання на тему: «Поняття, структура та еволюція туризму» (Тема 3).

**Завдання в MOODLE № 5:** підготовка доповідей на тему: «Кращі та незвичні готелі світу» (Тема 3).

**Запитання для самоконтролю:**

1. Охарактеризуйте основні періоди у становленні індустрії туризму.
2. Які цінності, визначені індустрією гостинності ще в Середні віки, цінуються і сьогодні?
3. Назвіть державні органи, що регулюють діяльність туристських організацій в Україні.
4. Що відносять до інструментів регулювання міжнародної турдіяльності?
5. Назвіть основні види віз.

**Рекомендовані джерела:** [2–7; 11–12; 13–21; 23].

**Практичне заняття 5**

**Тема:** *Класифікація засобів розміщення в світі.*

**Мета заняття:** ознайомлення з основними системами класифікації засобів розміщення в світі.

**Зміст заняття:**

1. Особливості національних систем класифікації готелів.
2. Кращі та незвичні готелі світу: доповіді студентів.

**Завдання:** самостійне вивчення ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [5].

**Завдання:** складання Глосарія 3 «Готельний бізнес. Частина 1» на основі самостійного вивчення Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг № 19 [7].

**Рекомендовані терміни для укладання глосарія:** *готелі та аналогічні засоби розміщення; готель; аналогічні засоби розміщення; споживач;*

замовник; готельна послуга; основні послуги; додаткові послуги; місце (ліжко-місце); номер; штрафні санкції; бронювання; підтвердження заброньованих послуг; відмова в бронюванні послуг; анулювання; своєчасне анулювання; пізнє анулювання; неприбуття; дата заїзду; дата виїзду; ранній заїзд; пізній виїзд; розрахункова година.

**Запитання для самоконтролю:**

1. Назвіть найпопулярніші системи класифікації засобів розміщення в світі.
2. Яку систему класифікації готелів використовують в Україні?

**Рекомендовані джерела:** [3; 5–8; 11–12; 14–21].

### **Практичне заняття 6**

**Тема:** Використання автоматизованих систем управління в діяльності підприємств індустрії туризму.

**Мета заняття:** ознайомлення з автоматизованих інформаційних систем в діяльності підприємств індустрії туризму, їх функціональними завданнями.

**Зміст заняття:**

1. Основні служби готелю та їх функції.
2. Роль АСУ в діяльності підприємств індустрії туризму.
3. Найбільш популярні системи бронювання.

**Завдання:** складання Глосарія 4 «Готельний бізнес. Частина 2» на основі самостійного вивчення ДСТУ 4268:2003 Національного стандарту України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» [6].

**Рекомендовані терміни для укладання глосарія:** засоби розміщення; колективні засоби розміщення; інші колективні засоби розміщення; помешкання, призначені для відпочинку; бунгало; майданчики для кемпінгу; стоянки морського та річкового транспорту; інші колективні засоби розміщення; спеціалізовані засоби розміщення; оздоровчі засоби розміщення; табори праці та відпочинку; громадські транспортні засоби; індивідуальні засоби розміщення; кімнати, орендовані в сімейних будинках; житло, орендоване у приватних осіб або за посередництвом агентств; неосновне власне житло; житло, що надається безоплатно родичам та знайомим; інші індивідуальні засоби розміщення туристів.

**Завдання в MOODLE № 6:** виконати завдання на тему: «База даних кращих готелів світу» (Тема 3).

**Запитання для самоконтролю:**

1. Охарактеризуйте основні служби готелю.
2. Назвіть переваги використання в готельному бізнесі АСУ.
3. Основні міжнародні системи резервування.

**Рекомендовані джерела:** [6; 14–18; 20–21; 23; 26].

### **Практичне заняття 7**

**Тема:** Організація діяльності засобів розміщення.

**Мета заняття:** ознайомлення з основними вимогами організації діяльності засобів розміщення в Україні, набуття навичок визначення категорії засобів розміщення.



### **Зміст заняття:**

1. Ознайомлення з основними положеннями ДСТУ 4268:2003, 4269:2003 [5–6].

2. Визначення категорії готелю: користуючись ДСТУ 4269:2003 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [5], визначити категорію готелів за наступними умовами:

*Практичне завдання 1.* Готель має двомісні номери із загальною площею 14 м<sup>2</sup>, окремий від службового вхід, автостоянку з охороною, цілодобовий підйом і спуск ліфтом, двері з внутрішнім запобіжником. Освітлення: від стельового світильника, прикроватьного світильника, настільної лампи; телефонний апарат в апартаментах у кожній кімнаті. Оснащеність меблями: односпальне ліжко – 90х200 см, двоспальне – 160х190 см. Телефонний зв'язок: прямий телефон із міською, міжміською, міжнародною мережею (пряма в 100 % номерів). Санвузол – у 100 % номерів.

*Практичне завдання 2.* Персонал готелю вільно володіє однією з іноземних мов. Номер готелю оснащений: двоспальними ліжками розміром 160х200 см, килимами або килимовим покриттям підлоги, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, халатом банним, тапочками банними. В готелі є плавальний басейн і сауна, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс.

*Практичне завдання 3.* Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом і спуск ліфтом, двері й замки з внутрішнім запобіжником, холодильник у багатокімнатних номерах. Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номера покоївкою; зміна постільної білизни один раз на три дні; надання праски, гладильної дошки; зміна рушників один раз на три дні. В готелі є приміщення для перегляду телепередач, внутрішній телефонний зв'язок у 100 % номерів, санвузол, розташований не менш ніж у 50 % номерів.

3. Захист Глосарія 3.

**Завдання:** складання *Глосарія 5 «Ресторанний бізнес»* на основі самостійного вивчення ДСТУ 4281:2004 Національного стандарту України «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [4].

**Рекомендовані терміни для укладання глосарія:** ресторанне господарство (РГ); заклад РГ; тип закладу РГ; клас закладу РГ; повносервісний заклад РГ; заклад швидкого обслуговування РГ; майдан харчування РГ; заклад РГ-клуб; загальнодоступний заклад РГ; закритий заклад РГ; ресторан; ресторан-бар; кафе; кав'ярня; кафе-бар; кафе-пекарня; чайний салон; кафетерій; закусочна; бар; нічний клуб; пивна зала; їдальня; буфет; фабрика-заготівельня; фабрика-кухня; домашня кухня; ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

### **Запитання для самоконтролю:**

1. Які документи регламентують діяльність готельних підприємств в Україні?

2. Чи завжди заклад розміщення ставить за мету отримання прибутку?

**Рекомендовані джерела:** [3–7; 10–21].

### **Практичне заняття 8**

**Тема:** Розрахунок основних показників діяльності засобу розміщення.

**Мета заняття:** набуття навичок розрахунку основних показників діяльності готелю.

**Зміст заняття:**

1. Основні показники діяльності готельного підприємства.
2. Розрахунок показників діяльності готелю.
3. Захист Глосарія 4.

**Завдання:**

1. Розрахувати наступні показники роботи курортного готелю *X* в сезон, не сезон, за рік: відсоток заповнюваності; середньодобову вартість (ціну) номера; відсоток потенційного доходу з готельних номерів; процентний дохід за умов, що номерний фонд готелю складає 430 номерів. У сезон (травень – вересень) заселені в середньому 410 номерів, добовий дохід складає \$61,50 тис., в інший час (жовтень – квітень) заселені в середньому 230 номерів, що приносить добовий дохід у сумі \$25,30 тис. Еталонна ціна за номер – \$160,0.

2. Зобразити графічно структуру номерного фонду готелю *N* в динаміці. Кількість номерів у готелі наведена в таблиці 3.

Таблиця 3 – Кількість номерів у готелі *N*

№ з/п	Номер	2013	2014	2015
1	1-кімн. 1-містний	40	40	36
2	1-кімн. 2-містний	40	42	42
3	1-кімн. 3-містний	8	6	6
5	2-кімн. 2-містний	2	2	4
6	Усього	94	94	92

**Завдання в MOODLE № 7:** підготовка доповідей на тему: «Кращі та незвичні ресторани світу» (Тема 4).

**Запитання для самоконтролю:**

1. Назвіть основні показники діяльності готельного підприємства?
2. У чому полягає сутність методики управління процентним доходом готелю?

**Рекомендовані джерела:** [15; 21; 26].

### **Практичне заняття 9**

**Тема:** Організація харчування в засобах розміщення.

**Мета заняття:** ознайомитися з особливостями організації системи харчування в засобах розміщення.

**Зміст заняття:**

1. Основний персонал ресторану.
2. Кейс I «Вибір типу ресторану для розвитку курорту» (Додаток А).
3. Кращі та незвичні ресторани світу: доповіді студентів.
4. Захист Глосарія 5.

**Завдання в MOODLE № 8:** виконати завдання на тему: «Технологічний цикл обслуговування клієнта підприємства індустрії гостинності» (Тема 4).

**Запитання для самоконтролю:**

1. Що мають на увазі під терміном «район обслуговування» щодо ресторанного бізнесу? Чому для ресторану важлива орієнтація на конкретний ринок?

2. Які критерії необхідно враховувати при виборі місцерозташування ресторану?

3. Які умови харчування звичайно передбачаються при організації обслуговування в ресторанах (кафе) готельних комплексів?

4. Назвіть основні системи обслуговування в залежності від того, чи входить вартість харчування з розміщенням у готельний тариф.

5. Поясніть значення поняття «коди харчування».

6. Види сніданків.

7. Які існують типи меню?

**Рекомендовані джерела:** [4; 12–18; 20–21; 23; 28].

**Практичне заняття 10**

**Тема:** Технологічний цикл обслуговування клієнтів підприємства гостинності.

**Мета заняття:** ознайомитися зі специфікою технологічного циклу обслуговування клієнтів підприємств гостинності.

**Зміст заняття**

1. Основні психотипи гостей.

2. Поняття технологічного циклу обслуговування клієнтів.

3. Технологічний цикл обслуговування клієнтів туристського підприємства.

4. Технологічний цикл обслуговування клієнтів готельного підприємства.

5. Технологічний цикл обслуговування клієнтів ресторанного підприємства.

**Завдання:** складання Глосарія 6 «Основи менеджменту» на основі самостійної роботи з науково-методичними джерелами та ресурсами Інтернет.

**Рекомендовані терміни для укладання глосарія:** менеджмент, управління, бізнес, менеджмент у готельному бізнесі, менеджер, рівні управління в менеджменті, менеджери низової ланки (операційні), менеджери середньої ланки, топ-менеджер, менеджмент у сфері послуг, принципи управління, загальні функції управління, конкретні функції управління, функція планування, функція організації, функція мотивації, функція аналізу та контролю, управлінське рішення, керівник, концептуальна компетентність, професійна компетентність, соціальна компетентність, комунікабельність, тренінг, лідерство.

**Завдання в MOODLE № 9:** підготовка доповідей на тему: «Особливості менеджменту та маркетингу в сфері послуг» (Тема 6).

**Запитання для самоконтролю:**

1. Назвіть основні методи обслуговування в ресторанах.

2. Які фактори можуть впливати на формування системи вражень клієнта щодо підприємства гостинності?

3. Яким чином можна створити позитивні враження у клієнта щодо процесу обслуговування?

4. Поясніть призначення сугестивних рекомендацій при обслуговуванні. Які навички сугестивного сервісу характерні для гідного офіціанта?

**Рекомендовані джерела:** [10–12; 14–18; 20–21; 28].

### ***Практичне заняття 11***

**Тема:** *Особливості менеджменту та маркетингу в сфері послуг.*

**Мета заняття:** ознайомлення зі специфікою менеджменту та маркетингу в сфері послуг.

**Зміст заняття:**

1. Особливості менеджменту та маркетингу в сфері послуг: доповіді студентів.

2. Основні функції управління у менеджменті туризму.

3. Порівняльна характеристика принципів управління А. Файоля та Г. Емерсона.

4. Кейс II «Вибір стратегії перепозиціонування на ринку готельних послуг» (Додаток Б).

5. Кейс III «Готель «N»: наявні проблеми» (Додаток В).

6. Захист Глосарія 6.

**Завдання:** складання Глосарія 7 «Основи маркетингу» на основі самостійної роботи з науково-методичними джерелами та ресурсами Інтернет.

**Рекомендовані терміни для укладання глосарія:** *ринок, маркетинг, потреби, потреби первинні, потреби вторинні, бажання, попит, продукт, послуга, обмін, угоди, купівельний попит, споживча цінність, готельні послуги, позиціонування, ринкова ніша, маркетинг-мікс, життєвий цикл продукту, реклама, рекламна кампанія, корпоративна ідентичність, імідж, репутація, корпоративний стиль, бренд, корпоративна ідентифікація співробітників.*

**Запитання для самоконтролю:**

1. Визначення понять «маркетинг» та «маркетинг-мікс».

2. Основні характеристики послуги.

3. Проаналізувати життєвий цикл туристського продукту.

4. Визначення поняття «реклама», основні види туристської реклами.

5. Основні етапи планування рекламної діяльності турпідприємства.

6. Визначення поняття «управлінське рішення». Назвіть основні стадії процесу прийняття рішень.

**Рекомендовані джерела:** [10–12; 14–18; 20–21].

### ***Практичне заняття 12***

**Тема:** *Особливості формування сучасної моделі менеджменту туризму і гостинності.*

**Мета заняття:** визначити роль людського фактору в індустрії туризму; сформулювати модель сучасного менеджера гостинності.

**Зміст заняття:**

1. Роль персоналу в керуванні підприємством індустрії гостинності.
2. Модель сучасного менеджера гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.
3. Захист Глосарія 7.

**Завдання в MOODLE № 10:** оформлення резюме (Тема 7).

**Запитання для самоконтролю:**

1. Дайте визначення поняття «лідерство».
2. Якими рисами має володіти людина, щоб побудувати успішну кар'єру в індустрії гостинності?
3. Які параметри включає модель «менеджер»?

**Рекомендовані джерела:** [10–12; 14–18; 20–21; 24; 27–28; 30].

### ***Практичне заняття 13***

**Тема:** Побудування професійної кар'єри в індустрії гостинності.

**Мета заняття:** ознайомлення з загальними вимогами щодо побудування професійної кар'єри в індустрії туризму.

**Зміст заняття:**

1. Зовнішній вигляд і культура мови.
2. Загальні рекомендації щодо проходження співбесіди з працевлаштування.
3. Особливості складання резюме.

**Завдання в MOODLE №11:** оформлення робочого зошиту «Рекомендації щодо вдосконалення навчального курсу» (Тема 7).

**Запитання для самоконтролю:** охарактеризувати основні риси менеджера сфери гостинності.

**Рекомендовані джерела:** [10–12; 14–18; 20–21; 24; 27–28; 30].

## 2 ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

Методика самостійного вивчення дисципліни «Вступ до фаху» базується на:

- опрацюванні лекційного матеріалу;
- підготовці до практичних занять;
- роботі в дистанційному курсі;
- укладанні глосарія з загальних понять з організації навчання у вищій школі, туризму, готельного й ресторанного бізнесу (загальні вимоги до оформлення глосарія наведені в Додатку Д);
- роботі над індивідуальним завданням;
- контрольній перевірці кожним студентом-слухачем якості особистих знань за питаннями, що відповідно до робочої програми віднесено на самостійне опрацювання й самоконтроль;
- підготовці до поточного і підсумкового контролю знань.

**Опрацювання лекційного матеріалу.** У системі різних форм навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах особливе місце належить лекції, де викладач надає студентові основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові знання, а також спрямовує самостійну роботу студента.

Зв'язок лекції й самостійної роботи студента розглядається в таких напрямках:

- лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст і обсяг самостійної роботи студента;
- методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу студентів;
- самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Правильно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи студентів. Студент повинен чітко усвідомити, що конспект – це короткий тезисний запис головних положень навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – перший етап самостійної роботи студента над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до практичних занять, екзамену, у визначенні напрямку й обсягу подальшої роботи з джерелами.

Під час підготовки до лекції студент повинен опрацювати матеріал попередньої лекції за допомогою підручників та інших джерел. На лекціях висвітлюють лише основні теоретичні положення й найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виносять на самостійне опрацювання.

**Підготовка до практичних занять.** Підготовку до практичних занять розпочинають із опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні питання, що подані в програмі у визначеній

послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвиваючи їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних занять самостійна робота студентів – обов'язкова частина навчальної роботи, без якої успішне й якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе, що свідчить про необхідність керування самостійною роботою студентів з боку викладача завдяки проведенню цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів. Відповідно до навчального плану з кожної теми курсу проводять практичні заняття. Щороку викладачі уточнюють тематичний план проведення семінарських і практичних занять і ознайомлюють із ним студентів на першому занятті.

Викладач у вступній лекції рекомендує студентам основні й додаткові джерела, а також методичні рекомендації до самостійної роботи і до організації практичних занять із дисципліни. В методичних вказівках з кожної теми наведено перелік питань для теоретичної підготовки до заняття.

У випадку, коли студент не може самостійно розібратися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладачами кафедри туризму і готельного господарства). Добре організовані консультації дозволяють спрямувати самостійну роботу в потрібному напрямі, зробити раціональною і підвищити її ефективність.

**Робота в дистанційному курсі** «Вступ до фаху (Туризм)» [21] передбачає виконання завдань, проведення поточного і підсумкового тестового контролю за темами курсу (відповідно форми навчання). В курсі також представлено дидактичний матеріал з дисципліни.

**Перелік питань для самостійного опрацювання** за змістовими модулями і темами, контрольні питання для самодіагностики і перелік рекомендованих джерел наведені в Додатку Е.

**Робота над індивідуальним завданням.** Виконання цього завдання винесено на індивідуальне самостійне опрацювання студентами. В межах дисципліни як індивідуальне завдання виконують підсумкову контрольну роботу. Вимоги до оформлення індивідуального завдання наведені в четвертому розділі даних методичних вказівок.

### 3 ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Відповідно програми і робочої програми дисципліни передбачене виконання індивідуального завдання (ІЗ): *контрольної роботи (КР)* для студентів заочної форми навчання – на тему: «Характеристика розвитку індустрії туризму в країні \_\_\_\_\_ (назва країни за варіантом)».

Метою виконання індивідуального завдання є систематизація, закріплення і розширення теоретичних і практичних знань студентів із дисципліни. Студенти виконують ІЗ самостійно протягом вивчення дисципліни з проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

ІЗ припускає зміст наступних елементів наукового дослідження: практичну значимість; комплексний і системний підходи до вирішення поставленого завдання; застосування творчого підходу й відбиття власного бачення вирішення поставленого завдання.

Метою КР є закріплення і поглиблення знань студентів, пошук і обробка інформаційних джерел, набуття навичок «мережного серфінгу», ознайомлення з туристським потенціалом і готельною базою країн світу, формування сучасного мислення і професійності майбутніх спеціалістів.

Складовими елементами ІЗ є:

- 1) титульний аркуш;
- 2) вступ;
- 3) основна частина;
- 4) висновки;
- 5) список використаних джерел;
- 6) додатки.

Обсяг готового ІЗ має становити у друкованому варіанті 25 – 30 сторінок. Орієнтовна кількість сторінок у розділах: вступ – 1 – 2 с.; основна частина – 20 – 25 с.; висновки – 1 – 2 с.

#### ***Зміст роботи***

Основна частина ІЗ складається з шести основних розділів (табл. 1).

Таблиця 1 – Зміст основної частини контрольної роботи

Назва розділу	Питання, що підлягають висвітленню
<i>1</i>	<i>2</i>
<b>РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО КРАЇНУ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• географічне положення, мапа,</li><li>• країни-сусіди,</li><li>• політичний устрій,</li><li>• столиця,</li><li>• мова,</li><li>• релігія,</li><li>• валюта,</li><li>• населення,</li><li>• клімат,</li></ul>



<i>1</i>	<i>2</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• рослинний і тваринний світ,</li> <li>• часовий пояс,</li> <li>• святкові й неробочі дні,</li> <li>• національна кухня.</li> </ul>
<b>РОЗДІЛ 2 ІСТОРИЧНИЙ НАРИС</b>	Стислі відомості про історичний розвиток країни.
<b>РОЗДІЛ 3 ХАРАКТЕРИСТИКА РІВНЯ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В КРАЇНІ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• сезон,</li> <li>• основні курортні регіони,</li> <li>• визначні пам'ятки мистецтва й культури,</li> <li>• екскурсійна програма,</li> <li>• стисла характеристика загального рівня розвитку туризму в країні.</li> </ul>
<b>РОЗДІЛ 4 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОЇ БАЗИ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• повна назва готелю,</li> <li>• адреса,</li> <li>• електронна поштова адреса готелю,</li> <li>• регіон розташування (курорт),</li> <li>• характеристика готелю,</li> <li>• рік побудови,</li> <li>• територія,</li> <li>• номерний фонд,</li> <li>• система харчування,</li> <li>• тип розміщення,</li> <li>• інфраструктура,</li> <li>• пляж (власний/муніципальний),</li> <li>• перелік послуг (безкоштовних / платних),</li> <li>• анімація,</li> <li>• вартість проживання,</li> <li>• фотографії готелю,</li> <li>• відгуки туристів про готель,</li> <li>• загальна характеристика розвитку готельної бази в країні.</li> </ul>
<b>РОЗДІЛ 5 ТУРИСТСЬКІ ТА МИТНІ ФОРМАЛЬНОСТІ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• віза,</li> <li>• митні правила на ввіз і вивіз товарів.</li> </ul>
<b>РОЗДІЛ 6 ПАМ'ЯТКА ДЛЯ ТУРИСТА</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• адреса посольства, e-mail,</li> <li>• пакет документів, необхідних для здійснення подорожі, обмін валюти,</li> <li>• тривалість перельоту,</li> <li>• різниця в часі,</li> <li>• напруга в електромережі,</li> <li>• рекомендований розмір «чайових»,</li> <li>• загальні рекомендації,</li> <li>• санітарні норми,</li> <li>• медичне обслуговування,</li> <li>• національні особливості (звичаї та традиції).</li> </ul>

Кількість часу на виконання ІЗ в годинах становить *15 годин*.

### **Варіанти індивідуального завдання**

Варіант ІЗ визначають за останнім номером залікової книжки студента.

Таблиця 2 – Варіанти контрольної роботи

Варіант	Назва країни <sup>1</sup>	Назва регіону (курорту)	Рекомендований готель	Категорійність готелю, *
1	2	3	4	5
1	<b>Австрія (Osterreich)</b>	Відень (Vienna)	на вибір	5
		Грац (Graz)	на вибір	4
		Зальцбург (Salzburg )	на вибір	5
		Лінц (Linz)	на вибір	3
		Інсбрук (Innsbruck) (Perth)	на вибір	5
2	<b>Індонезія (Indonesia)</b>	о. Бали (Bali)	Mikko Bali	5
		Кута (Kuta)	на вибір	3
		Легіан (Legian)	The Oberoi Bali	5+
		Нуса Дуа Біч (Nusa Dua Beach)	Sheraton Laguna Nusa Dua	5
3	<b>Єгипет (Egypt)</b>	Шарм-Ель-Шейх (Sharm El Sheikh)	The Ritz Carlton	5
		Хургада (Hurghada)	Hilton Hurghada Plaza	5
		Дахаб (Dahab)	Hilton Dahab	5
		Ель Гуна (El Gouna)	Movenpick	5
		Сафага (Safaga)	Menaville Safaga	4
4	<b>Малайзія (Malaysia)</b>	Куала-Лумпур (Kuala-Lumpur)	Istana	4
		о. Лангкаві (Langkawi)	Thanjung Rhu Resort	5
		о. Пенанг (Penang)	Shangri-La Golden Sands	4
		о. Борнео, Саравак (Borneo, Sarawak)	Holiday Inn Damai Beach Resort	4
		о. Борнео, Сабах (Borneo, Sabah)	Nexus Resort Karanbunai	4
5	<b>Монако (Monaco)</b>	–	Monte-Carlo Beach Hotel	5
		–	Monte-Carlo Bay	5
		–	Mirabo Hotel	4
		Ese	Вілла Cap Estel	5+

<sup>1</sup> Студент має право обрати країну за межами зазначених у варіантах контрольної роботи за дозволом викладача.

## Продовження таблиці 2

1	2	3	4	5
6	<b>Об'єднані Арабські Емірати (United Arab Emirates)</b>	Дубаї (Dubai)	Burj al Arab	5+
		Абу-Дабі (Abu-Dhabi)	Emirates Palace Abu-Dhabi	5
		Рас Аль Хайма (Ras Al Khaiman)	Al Hamra Fort Hotel& Beach Resort	5
		Аджман (Ajman)	Kempinski	5
		Шарджа (Sharjah)	Coral Beach	4
7	<b>Таїланд (Thailand)</b>	Паттайя (Pattaya)	Royal Cliff	5
		о. Самуї (Samui)	Anantara Resort&Spa	5
		о. Пхукет (Phuket)	Banyan Three	5
		Бангкок (Bangkok)	Plaza Athenee	5
		о. Пхі-Пхі	на вибір	4
8	<b>Туреччина (Turkey)</b>	Кемер (Kemer)	Amara Dolche Vita	HV-1
		Аксу (Aksu)	IC Hotels Green Palace	5
		Белек (Belek)	Rixos Hotel Premium	5+
		Сиде (Side)	Club Golf Hotel	3
		Бодрум (Bodrum)	WOW Bodrum Resosrt	5
		Аланья (Alania)	Botanik Hotel	5
9	<b>Франція (France)</b>	Париж (Paris)	Ambassador Hotel	4
		Ніцца (Nice) Ніцца	Hotel Royal Riviera	5
		Антіби (Antibes)	Le Meridian Beach	5
		Канн (Cannes)	Intercontinental Carlton	5
		Сан-Тропе (St.-Tropes)	на вибір	4
0	<b>Швейцарія (Switzerland)</b>	Аскона (Askona)	Castelo del Sol	5
		Женева (Geneva)	Swissotel Metropole Geneva	5
		Санкт-Моріц (St.-Moritz)	Bodrum Palace	5
		Давос (Davos)	Sun Star Park Hotel	4
		Ароза (Arosa)	Arosa Kulm Hotel	5

**Вимоги до оформлення ІЗ****Загальні вимоги**

Мова ІЗ – державна, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна. Пряме переписування в роботі матеріалів і літературних джерел є неприпустимим.

Роботу оформлюють на аркушах формату А4 (210 x 297 мм). При необхідності допускається використання аркушів формату А3 (297 x 420 мм).

У друкованому варіанті текст розташовують із 1,5 міжрядковим інтервалом до тридцяти рядків на сторінці (комп'ютерний набір – 14-й кегль, шрифт – Times New Roman). Абзацний відступ має бути однаковим упродовж усього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Текст ІЗ розміщують на аркуші з дотриманням таких розмірів полів: з лівого боку – не менше за 20 мм, з правого – не менше за 15 мм, зверху – не менше за 20 мм, знизу – не менше за 20 мм.

Структурні елементи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» не нумерують, а їх назви друкують великими літерами симетрично до тексту без крапки в кінці, не підкреслюючи.

Розділи й підрозділи, пункти й підпункти повинні мати заголовки. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовок розділів не допускається. Відстань між заголовком і подальшим чи попереднім текстом має бути не менше двох рядків. Не допускається розміщення назви розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після цієї назви знаходиться тільки один рядок тексту.

Всі сторінки роботи, включаючи додатки, повинні мати порядкову нумерацію в межах усієї роботи і позначаються арабськими цифрами без крапки в кінці.

Вступ і висновок не нумерують. Першою сторінкою вважають сторінку титульного аркуша, другою – змісту, далі – текст основної частини тощо. Нумери сторінок (починаючи з другої) ставлять у правому верхньому кутку арабськими цифрами без знака «№». Не допускається заключати номери сторінок у лапки та інші знаки.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення основної частини роботи й позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад, 1, 2, 3 і т. д. Підрозділи мусять мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу. Їх нумерацію також здійснюють арабськими цифрами, при цьому номери розділу й підрозділу розділяють крапкою, наприклад 2.5 (п'ятий підрозділ другого розділу).

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді *таблиць*.

Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над нею і друкують симетрично до тексту. Слово «Таблиця» і назву таблиці починають із великої літери. Назву не підкреслюють. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи. У правому верхньому куті розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставлять крапку: наприклад, «Таблиця 2.1» (перша таблиця другого розділу), нижче розміщують назву таблиці.

У разі перенесення таблиці на іншу сторінку над подальшими частинами пишуть, наприклад, «Продовження табл. 2.1».

#### Приклад побудови таблиці

Таблиця 2.1

Ціни на проживання в готелі «N» за період 03.07. – 15.08.2015р.

Пакети	Період	К-сть ночей	Тип харчування	Проживання, умов. од..			
				Категорія номеру	STD	DBL	TRPL
1	2	3	4	5	6	7	8
Weekday 1	Нд-Пт	1	FB	Main Building	253	286	348
				bungalow	328	349	404

1	2	3	4	5	6	7	8
Weekday 2	Нд-Пт	1	AI	Main Building	286	360	398
				bungalow	398	420	470

**Ілюстрації** (креслення, рисунки, фотографії, графіки, схеми, діаграми) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тих рядків тексту, де їх згадують вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання. Ілюстрацію позначають словом «Рис.», яке разом із назвою ілюстрації розміщують після пояснювальних даних, наприклад, «Рис. 5.1 Ейфелева вежа, м. Париж». Ілюстрації треба нумерувати арабськими цифрами порядковою нумерацією в межах розділу, за винятком ілюстрацій, наведених у додатках. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, відокремлених крапкою, наприклад, «Рис. 5.1» – перший рисунок п'ятого розділу. Якщо ілюстрація не вміщується на одній сторінці, можна переносити її на інші сторінки, вміщуючи назву ілюстрації на першій сторінці, пояснювальні дані – на кожній сторінці, під ними позначають: «Продовження рис.».

#### Приклад наведення рисунку



Рис. 5.1 Ейфелева вежа, м. Париж

#### **Титульний аркуш**

Титульна сторінка є першою сторінкою роботи і містить дані про виконавця й керівника, найменування теми роботи. Розміщення інформації на титульній сторінці наведено в Додатку Ж.

#### **Зміст**

Зміст розташовують на наступній сторінці після титульної. До змісту включають:

- вступ;
- послідовно перелічені назви всіх розділів, підрозділів, пунктів і підпунктів (якщо вони мають заголовки) основної частини роботи;
- висновки;
- список використаних джерел; додатки (Додаток 3).

### ***Вступ***

У вступі обґрунтовують актуальність обраної теми, мету і зміст поставлених завдань, формулюють об'єкт і предмет дослідження.

Вступ становить 1–2 сторінки рукописного тексту, в ньому коротко викладають:

- ***актуальність*** – обґрунтування вибору країни для роботи;
- ***об'єкт дослідження*** – курортний регіон країни;
- ***предмет дослідження*** – рівень туристського потенціалу й стан готельної бази курортного регіону країни;
- ***мета роботи*** – розглянути стан розвитку туризму й готельної бази курортного регіону країни;
- ***основні завдання роботи*** – перелік завдань, які необхідно виконати в ході роботи відповідно її змісту.

### ***Основна частина***

Основну частину контрольної роботи складають із шести розділів і оформлюють відповідно зазначеному змісту контрольної роботи.

### ***Висновки***

Висновки наводять в окремому розділі контрольної роботи, вони є стислим викладенням підсумків проведеної студентом роботи. Текст висновків може поділятися на пункти.

Обсяг висновків має не перевищувати 3–4 сторінок.

### ***Список використаних джерел***

Список використаних джерел наводять після висновків, починаючи з нової сторінки. Такий список – одна з суттєвих частин контрольної роботи, що віддзеркалює самостійну творчу працю її автора.

Список джерел групують в нумераційний спосіб: в порядку появи посилань на них в основному тексті роботи [8] у відповідності до ДСТУ 7.1:2006 [9].

### ***Додатки***

Додатки до ІЗ розміщують після списку джерел. У додатках можна навести додатковий матеріал, наприклад, екскурсійну програму або фотографії готелю. Обов'язковим додатком в ІЗ є презентація до роботи.

Презентацію необхідно виконувати у форматі MS Power Point 2007 (формат .ppt).

Для захисту необхідно роздрукувати ІЗ, причому презентацію до роботи можна розмістити на диску або оформити у вигляді Додатку (роздрукувати по 4–6 слайдів на одній сторінці). Електронну версію ІЗ та презентації до нього необхідно надіслати у відповідне завдання в дистанційному курсі в зазначений календарним терміном строк.

## 4 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Система оцінювання знань, умінь та навичок з дисципліни передбачає виставлення оцінок за всіма формами навчальної роботи.

Перевірка і оцінювання знань студентів здійснюється шляхом:

- 1) відвідування й активність на лекційних і практичних заняттях;
- 2) написання і захисту глосарія;
- 3) проведення поточного тестового контролю за змістовими модулями;
- 4) оцінювання виконання і презентації індивідуального завдання (відповідно форми навчання);
- 5) роботи у дистанційному курсі відповідно напрямку підготовки (виконання завдань і проведення поточного тестового контролю за темами курсу);
- 6) проведення підсумкового контролю за модулем 1 з дисципліни для студентів всіх форм навчання у формі екзамену.

**Написання і захист глосарія** має за мету ознайомлення студента з професійною туристською термінологією. Критеріями оцінювання виступають: 1) зміст та якість оформлення; 2) опрацювання нормативних документів, що регулюють туристську діяльність; 3) рівень засвоєння і оперування термінологічним апаратом при захисті (відповіді на запитання Викладача).

**Оцінювання виконання і презентації індивідуального завдання** визначають відповідно критеріїв, наведених в таблиці 3.

Таблиця 3 – Критерії оцінювання індивідуального завдання

№ з/п	Критерій оцінювання	К-сть балів
1	дотримання встановлених правил оформлення роботи; використання додаткових джерел (наукова, навчальна література, професійні періодичні видання, матеріали із мережі Internet)	4
2	повнота викладення матеріалу та змістовність висновків	4
3	наявність електронної презентації	3
4	творчий підхід	3
5	правильні відповіді на запитання при захисті	5
6	своєчасність подання роботи викладачу (згідно графіка навчального процесу)	1
	<b>Загальна сума балів</b>	<b>20</b>

**Підсумковий контроль знань** – у формі екзамену:

– **для студентів денної форми навчання** загальну оцінку з вивчення дисципліни визначають як суму кількості балів у відсотках, накопичених студентом протягом семестру та суми балів у відсотках за результатами складання екзамену (оцінка формується на основі письмового тестового опитування в системі дистанційного навчання Moodle або з використанням білетів);

– *для студентів заочної форми навчання* загальну оцінку з дисципліни визначають як суму кількості балів у відсотках, накопичених студентом протягом семестру, за написання і захист ІЗ та суми балів у відсотках за результатами складання екзамену (оцінка формується на основі письмового тестового опитування в системі дистанційного навчання Moodle або з використанням білетів). У разі виникнення спірної оцінки викладач має право провести додаткове усне опитування.

У разі виникнення спірної оцінки викладач має право провести додаткове усне опитування.

Таблиця 4 – Розподіл балів, які отримують студенти денної форми навчання

Поточна атестація та самостійна робота							Підсумковий контроль (екзамен)	Сума
ЗМ 1				ЗМ 2				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	30%	100 %
40				30				
70 %								

Таблиця 5 – Розподіл балів, які отримують студенти заочної форми навчання

Поточна атестація та самостійна робота								Підсумковий контроль (екзамен)	Сума
ЗМ 1				ЗМ 2			ІЗ		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7		30%	100 %
30				20			20		
70 %									

Відповідно набраних студентом балів оцінку знання матеріалу перераховують у систему оцінювання за шкалою ECTS згідно методики перерахунку показників успішності знань студентів (табл. 6).

Таблиця 6 – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ЄКТС
	для екзамену, курсового проекту (роботи), практики, диф. заліку	для заліку	
90–100	відмінно	зараховано	A
82–89	добре		B
74–81			C
64–73			D
60–63	задовільно		E
35–59	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання	FX
1–34	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	F



## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про вищу освіту [Електронний ресурс] : Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII. – Електронні текстові дані. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>, вільний. – (дата звернення: 16.01.2016). – Назва з екрана.
2. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» [Електронний ресурс] : Закон України від 18.11.2003 р. № 1282-IV. – Електронні текстові дані. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1282-15>, вільний. – (дата звернення: 16.01.2016). – Назва з екрана.
3. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – Київ : Держстандарт України, 2006. – 28 с.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Чинний від 2004–07–01. – Київ : Держстандарт України, 2004. – 18 с.
5. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – Київ : Держстандарт України, 2004. – 17 с.
6. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – Київ : Держстандарт України, 2003. – 13 с.
7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : затв. наказом від 16.03.2004 № 19 / Україна. Державна туристична адміністрація // Все про бухгалтерський облік. – 27/03/2007. – N29. – С. 3 – 6.
8. Правила оформлення списків посилань на використані та рекомендовані джерела інформації / Харків. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад. : Н. Б. Давидова, Н. О. Рибаківа, О. М. Науменко. – Харків : ХНАМГ, 2011. – 4 с.
9. Бібліографічний опис документів відповідно до ДСТУ 7.1:2006, запровадженого в дію в Україні 01.07.2007: метод. реком. / Харків. нац. ун-т. міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад.: Н. Б. Давидова, В. О. Статкус; відп. за вип. О. М. Штангей. – 3-тє вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 23 с.
10. Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник / С. І. Байлик, О. М. Кравець. – Харків : ХНАМГ, 2008. – 197 с.
11. Биржаков М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – СПб. : Герда, 2004. – 448 с.
12. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
13. Ильичева И. В. Кейс-ситуации : учебн. пособие / И. В. Ильичева. – Ульяновск, 142 с.
14. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебн. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – [3-е изд., перер. и доп.]. – Минск : Новое знание, 2002. – 368 с.
15. Кравець О. М. Вступ до фаху : конспект лекцій : для студ. 1 курсу всіх форм навч. за напр. підгот. 6.140103 – «Туризм» / О. М. Кравець ; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАМГ, 2011. – 98 с.

16. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
17. Організація туризму : підручник / [І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоloodна та ін.] ; за ред. І. М. Писаревського. – Харків : ХНАМГ, 2008. – 541 с.
18. Основы индустрии гостеприимства / [Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина]. – М. : Дашков и Ко, 2009. – 248 с.
19. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні : Збірник нормативно-правових актів / під заг. ред. проф. В. К. Федорченка; Київський ун-т туризму, економіки і права. – Київ : Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
20. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством [Текст] : пер. с англ. [В. Н. Егорова]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 880 с.
21. Вступ до фаху (Туризм) : дистанційний навчальний курс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cdo.kname.edu.ua/course/view.php?id=871>, вільний. – (дата звернення: 16.01.2016). – Назва з екрана.
22. Всё о странах и туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kapitan.ru/strany/strany.html>, свободный. – (дата обращения: 16.01.2016). – Заголовок с экрана.
23. Главный портал Индустрии гостеприимства и питания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.horeca.ru/>, свободный. – (дата обращения: 16.01.2016). – Заголовок с экрана.
24. Законы гостеприимства или карьера в сфере туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.jobway.ru/articles/articles/?id=149>, свободный. – (дата обращения: 16.01.2016). – Заголовок с экрана.
25. Информационно-туристский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://worlds.ru/countries/>, свободный. – (дата обращения: 16.01.2016). – Заголовок с экрана.
26. Лучшие отели мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tophotels.ru/>, свободный. – (дата обращения: 16.01.2016). – Заголовок с экрана.
27. Офіційний сайт кафедри Туризму і готельного господарства ХНУМГ ім. О. М. Бекетова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism.kname.edu.ua/>, вільний. – (дата звернення: 16.01.2016). – Назва з екрана.
28. Официальный сайт компании «Ресторатор Украина» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.restorator.com.ua/rus/index.html>, свободный. – (дата обращения: 16.01.2016). – Заголовок с экрана.
29. Офіційний сайт ХНУМГ ім. О. М. Бекетова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kname.edu.ua/>, вільний. – (дата звернення: 16.01.2016). – Назва з екрана.
30. Портал для профессионалов «Новости турбизнеса» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://novosti-turbiznesa.info/>, свободный. – (дата обращения: 16.01.2016). – Заголовок с экрана.

## КЕЙС «ВИБІР ТИПУ РЕСТОРАНУ ДЛЯ РОЗВИТКУ КУОРТУ»

### *Курорт Coconut Plantation Resort*

Керівництво компанією Blackfield Hawaii Corporation при ухваленні рішення про найбільш сприятливий тип ресторану при розвитку курорту Coconut Plantation Resort зіштовхнулося з низкою проблем. Новий ресторан повинен стати додатковим до вже наявних. Крім того, він не повинен повторювати типи аналогічних закладів, розташованих поблизу від нього в курортній зоні. Планувалося, що в новому ресторані буде 150–200 посадкових місць і він буде розташовуватися між готелями першої лінії, кварталами житлових будинків і основним шосе.

Точки зору стосовно типу нового ресторану серед учасників обговорення розділилися. Всі пропозиції передавали Бобу Куперу – віце-президентові з розвитку – і містили:

- родинний ресторан з помірними цінами, в якому пропонували б сніданки, обіди, вечері;
- ресторан класу «люкс»;
- ресторан швидкого харчування;
- ресторан для ланчей і обідів на основі стейків або відбивних,
- а також спеціалізовані типи ресторанів – тематичні, наприклад, італійські.

### *Онуч курорту Coconut Plantation Resort*

Курорт Coconut Plantation Resort, розташований на східному березі острова Кауай, остронь від шосе № 56, менш ніж за дві милі від самого великого острова Капаа і приблизно за вісім миль від Ліхуе. Компанія Blackfield Hawaii Corporation спеціалізується на будівництві комерційних і житлових будинків. Компанія не хоче займатися операційними питаннями й експлуатувати зведені нею споруди, а воліє будувати для інших структур, яким вона здає їх в оренду і які ними керують. Курортний комплекс займає 90 акрів землі і має власний пляж. На 50 акрах побудовані готелі. Це Holiday Inn – 311 номерів, Kauai Beach Boy – 243 номера, Islander Inn – 200 номерів. Частина території, що залишилася, призначена для житлових будинків, торгового центру Market Place, двох додаткових готелів і незалежного ресторану, саме про який йде мова.

Кондомініуми і готелі за планом повинні мати наступні структурні елементи:

- 1) готелі: Travelodge – 350-400 номерів; Hawaiian Pacific Resort – 297 номерів;
- 2) кондомініуми: першої черги (50% – з однією спальнею, 50% – з двома) – 180 квартир; другої черги (100% з однією спальнею) – 180 квартир.

Торговий центр Market Place цілком завершений і в даний час уже діє. В ньому безліч роздрібних магазинчиків, оформлених у полінезійському стилі, де продають ювелірні вироби, предмети з обробленої слонової кістки, предмети народного мистецтва, сувеніри, різні продукти харчування й інші товари, привабливі для туристів.

### *Ресторани, що розташовані на курорті Coconut Plantation Resort*

На курорті Coconut Plantation Resort є кілька ресторанів. Вони розташовані як у готелях, так і по сусідству з ними або біля торгового центру. В кожному з трьох готелів є ресторан і в кожному з двох нових готелів він передбачений. В торговому центрі і поруч з ним розташовані декілька ресторанів:

- швидкого харчування – кафе-морозиво, мексиканський ресторан, китайський ресторан, кафе (спеціалізація – гамбургери);
- інші типи – пропонують стейки, рибу, відбивні, Buzz's Steakhouse, J.J.'s Boiler Room.

## Продовження додатка А

За винятком ресторанів швидкого харчування і J.J.'s Boiler Room, усі готельні ресторани і незалежні ресторани пропонують харчування три рази на день. Попит на сніданок швидше за все вже досяг свого піку. В зв'язку з цим Buzz's Steakhouse вирішив відмовитися від сніданків, а інші ресторани такі, як Holiday Inn і Spindrifter, – збільшили тривалість сніданку, щоб він захоплював частину ланча. Holiday Inn в останній час запропонував нову послугу – полуденний буфет для груп японських туристів.

Усі ресторани діють на основі концепції обмеженого меню і пропонують різні види стейків і відбивних, морські продукти в обмеженому асортименті тощо. Створюється враження, що на курорті Coconut Plantation Resort особливої розмаїтості в ресторанах зі столами не спостерігається. Всі заклади, за виключенням Kauai Beach Boy, – філії сітєвих структур, в яких обмежений асортимент меню є основою стандартизації й ефективності.

### ***Опис Kauai***

Острів Кауаї розташований в північній частині ланцюга Гавайських островів, що в 20 хв. польоту від Гонолулу. Завдяки достатковій кількості листя і прекрасних тропічних рослин він відомий як острів-сад. На острові майже ідеальний клімат. Норма річних опадів у різних частинах острова неоднакова. Так, Вайаліле – саме мокре місце в США з рекордним рівнем опадів у 486 дюймів за рік, а всього на відстані 20 миль від нього, у Кеахе річний рівень – 20 дюймів, у Ліхуе – 40 дюймів на рік. Велика їх частина випадає в період з жовтня по квітень, а січень – найдощовіший місяць.

### ***Туризм на Kauai***

Кауаї звичайно розглядався як останній з найвідвідуваніших туристами островів через унікальну красу і полінезійську атмосферу. Острів також є популярним місцем для проведення уїк-ендів або коротких відпусток жителями Гонолулу. Серед тих, хто відвідує острів, 55% - люди, які подорожують самостійно, інші – в складі груп.

У кожному з готелів курорту є принаймні один ресторан, в якому обслуговування здійснюється за столами. Всі вони пропонують триразове харчування. Розмаїтість і якість їжі та послуг нагадує харчування і послуги на Coconut Plantation Resort. Звичайно всі ці курорти оформлені в національному полінезійському стилі і пропонують аналогічні блюда в ресторанах. Найближчий до Coconut Plantation Resort – курорт Coco Palms Resort, що має 416 номерів. Він розташований південніше на 2 милі. Coco Palms був побудований серед столітніх кокосових пальм у місці, де в минулому королі Кауаї вершили свій суд. Загальний декоративний стиль Coco Palms – полінезійський: котеджі з очеретяними дахами, палаючі смолоскипи, барабани, каное й інші атрибути, типові для південних широт Тихого океану. В Coco Palms є ресторан, що називається Coconut Palace. Автори статей про індустрію подорожей часто згадують про цей ресторан, називаючи його не інакше, як „заклад, що одержує нагороди”. В ньому можна спробувати екзотичні полінезійські блюда, наприклад, *kupa bei taka* (суп із зеленої папайї).

### ***Купівельні звички жителів кондомініумів***

При відкритті нового ресторану варто врахувати його можливі відвідування людьми, що живуть у кондомініумах. Дослідження, проведене Школою менеджменту в індустрії туризму при університеті Гавайї, показало, що жителі кондомініумів рідше відвідують ресторани, ніж люди, які зупинилися в готелях. Там також було доведено, що чим довше люди живуть у кондомініумах, тим менше вони витрачають на ресторани. Звичайно, вони харчуються в ресторанах тільки раз на день.

***Купівельні звички жителів кондомініумів***

При відкритті нового ресторану варто врахувати його можливі відвідування людьми, що живуть у кондомініумах. Дослідження, проведене Школою менеджменту в індустрії туризму при університеті Гавайї, показало, що жителі кондомініумів рідше відвідують ресторани, ніж люди, які зупинилися в готелях. Також було доведено, що чим довше люди живуть у кондомініумах, тим менше вони витрачають на ресторани. Звичайно вони харчуються в ресторанах тільки раз на день.

---

**Питання для обговорення кейсу**

1. Яка додаткова інформація необхідна для вибору типу нового ресторану?
2. Які критерії слід враховувати під час розробки концепції нового ресторану?
3. Які можливі ринкові сектори будуть користуватися послугами ресторану?
4. Яку маркетингову стратегію слід обрати до відкриття ресторану?
5. Який вплив мають купівельні звички туристів на діяльність ресторанів?
6. Які пропозиції можна зробити щодо вдосконалення роботи ресторану на курорті?
7. Який тип ресторану Ви обрали би для курорту Coconut Plantation Resort?

## КЕЙС II «ВИБІР СТРАТЕГІЇ ПЕРЕПОЗИЦІОНУВАННЯ НА РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ»

### *Готель Solitaire Lodge з Нової Зеландії Комета Галлея*

«Комета Галлея – велика подія! Важко відшукати іншу, подібну до неї подію, навколо якої можна побудувати програму просування готелю на привабливому американському ринку!» - саме про це міркував Ред Тернер, працелюбний власник Solitaire Lodge, переповнений ентузіазму. Попередні заявки закривали всі шість номерів його готелю на наступні шість місяців, але на наступний період замовлень поки було мало.

### *Місце розміщення й опис Solitaire Lodge*

Готель розташований в прекрасному місці поруч зі спокійним і чудесним озером Таравера, в 15 км від Роторуа, Нова Зеландія. Роторуа – сама по собі велика туристська принада для туристів як із самої Нової Зеландії, так і з інших країн. Щодня на аеродромі міста здійснюють посадку рейсові літаки з Окленда і з аеропорту Christchurch International. Щоб добратися до озера Таравера, можна скористатися дорогою, побудованою на місці колишньої стежки і минаючої між місцевими туристськими визначними пам'ятками – Блакитним і Сірим озерами. Пройшовши повз селище Берид Віллідж, дорога далі – близько 7 км – до Таравера йде через зарості чагарнику.

Озеро непостійне – воно то спокійне, то містичне і тривожне. Туристи, що прибувають на озеро, на початку часто говорять про присутність у цих місцях жахливого містера Таравера, що часто напускає туман, який ховає його від сторонніх очей. Будинок готелю розташований наприкінці дороги – на мисі. До нього веде доріжка з кругляка, обрамлена листяними квітучими деревами і чагарником місцевого різновиду. Ближче до будинку гостей – великі металеві ворота. Якщо вони відкриті, можна під'їхати прямо до дверей старого котеджу, розташованого в центрі загального архітектурного ансамблю. Він служить загальною їдальнею і місцем спілкування гостей.

### *Розкіш і усамітненість*

Якщо дивитися з боку котеджу, праворуч і ліворуч від нього розташовані номери – по три в кожному крилі. В кожному номері є все необхідне для проживання, а через їх високі (від полу до стелі) вікна відкривається прекрасний вид на озеро. Першою реакцією багатьох гостей, що прибувають у ці місця вперше, буває почуття благоговіння перед красою, що відкривається їх поглядові і відчуженості від усього земного. Стіни кімнат оброблені деревом новозеландських порід, що створює в номерах атмосферу сільського зачарування. Розкішні меблі дуже зручні. Кожен номер складається зі спальні і ванної кімнати. Поруч з основним будинком розташоване невелике куполоподібне водоймище природного походження з гарячими джерелами, якими гості користуються як басейном.

Якщо відійти від будинку трохи вбік, можна побачити прекрасно доглянуту доріжку, що веде до озера, до якого близько 100 м. По дорозі до води відкривається чудесна панорама околиць. Наприкінці доріжка виводить до сараю для човнів, що стоїть на невеликій галявині і пристані. Якщо подивитися на Solitaire Lodge від озера, знизу нагору, то мимоволі відзначаєш цікавий профіль будинку. Його шестикутна форма органічно доповнює природні кути мису, на якому воно стоїть. Багато гостей з замилюванням говорять про повну гармонію будинку і місця.

***Історія***

Рег Тернер відвідав озеро Таравера незабаром після прибуття в Нову Зеландію з району Карибського моря. Народжений в Англії і здобувши там освіту, Рег навчився літати під час восьмирічної служби в Королівських повітряних силах. Рег прибув у Нову Зеландію, маючи в кишені 3 тис. дол. і мріючи, що він буде володіти і керувати готельним будиночком для рибалок-аматорів. Випадковий візит на озеро Таравера зміцнив його бажання. За порадою агента з нерухомості, який повідомив йому про сприятливий котедж і землю, Рег позичив гроші і придбав місце, що і стало потім Solitaire Lodge.

Один раз Рег приймав заможну американську пару, що відвідувала Нову Зеландію, прибувши туди на круїзному кораблі Queen Elizabeth, де й побачили брошуру про цей будиночок. Наприкінці свого візиту пара сказала Регу, що послуги занадто дешеві і пожертвувала йому 500 дол. для реставрації будинку. У цей момент Рег прийняв рішення відшукати кошти, щоб побудувати готель, орієнтований на заможних американців.

Коли Solitaire Lodge почав діяти, його послуги були орієнтовані на людей, які приїжджали ловити форель. Сезон рибного лову, коли дозволяється ловити рибу, продовжується з 1 листопада по 30 червня. Крім риболовлі гості гуляли околицями, а Рег супроводжував їх в якості екскурсовода. Кампанія просування будувалася на рекламуванні прекрасної риболовлі і професійних послуг, що надає Тернер. Брошури з рекламою риболовлі, поширювалися в різних місцях, де було багато туристів і відпочиваючих. Рег вирішив зробити своїм ринком іноземних туристів, які вже прибули в Роторуа і його околиці, а також жителів Нової Зеландії, що шукають місце для короткого відпочинку. Ніяких конкурентів з аналогічними послугами поблизу від нього не було. Так, готель Huka Lodge, який також орієнтується на заможних гостей, розташовувався на відстані 50 миль. Для Рега він став зразком, орієнтуючись на який він створював свій Solitaire Lodge в надії перевершити оригінал. Діяльність Solitaire Lodge постійно активізувалася щоправда часом досить сумбурно. З метою просування свого готелю Тернер з'їздив у США, де взяв участь у зборах аматорів лову форелі на наживку. Там він виступив із пропозицією організувати польоти зі США в Нову Зеландію тим, хто хоче добре половити форель. Однак його поїздка виявилася невдалою. Проте він довідався, що ті, хто бажає ловити на наживку, воліють ловити рибу з берега озера або ріки. Крім того, знаходячись у США, Тернер зрозумів, що в американців інші уявлення про будинок для рибалки, ніж у нього. Американські аматори лову очікують від житла не розкоші, а спартанської обстановки.

***Зміна характеру продукту***

Тернер зрозумів, що якщо він бажає, щоб його готель був привабливим для американського ринку, його послуги необхідно змінити. Він вирішив використовувати американську концепцію «сільського готелю» – частини будинку для гостей у сільській місцевості, в яких пропонується «відпочити від усього». Щоб краще познайомитися з цим підходом, Тернер подорожував США, відвідавши своїх колишніх клієнтів, їх друзів і деяких агентів з організації поїздок у Лос-Анджелесі та Нью-Йорку. Основою просування його готелю стало гасло «Приїжджайте і відпочиньте в сільському готелі в Новій Зеландії». Однак тільки через неформальну думку його новий бізнес зростав досить повільно. Врахувавши це, Тернер поставив рекламні щити уздовж дороги між Роторуа й озером Таравера і число клієнтів зросло.

***Вибух інтересу***

Вибух інтересу до Solitaire Lodge відбувся після того, як про нього з'явилася стаття в журналі Jetaway, що видає і роздає в польоті авіакомпанія Air New Zealand. Рег побачив великі можливості подібних PR-просувань і спробував познайомитися ближче з авторами, що пишуть про індустрію подорожей як у Новій Зеландії, так і в США.

***Ринок аматорів лову риби на наживку***

У Новій Зеландії зусилля Рега в просуванні свого готелю були спрямовані на швидко зростаючий ринок аматорів лову риби на наживку, що забезпечував йому 200 замовлень на рік. Рег побачив привабливі перспективи для себе на цьому ринку, однак припинив виходити на нього через агентів з організації поїздок, бо зрозумів, що набагато ефективніше діяти за допомогою брошур, що розповсюджуються в компаніях з прокату автомобілів і пришляхових рекламних щитів.

Solitaire Lodge одержав велику популярність після відвідування його представником дуже престижного журналу Hideaway. У результаті цього відвідування з'явилася стаття, в якій розхвалювався Solitaire Lodge: сільський відпочинок при дуже високій якості обслуговування. Тернер негайно підвищив ціни, але помітив, що число заявок відразу зросло в порівнянні з попереднім періодом, коли він користувався лише брошурами і пришляховими рекламними щитами. Його готель тепер чітко позиціонувався як розкішне місце для відпочинку біля озера, в яке люди, що побували там, повертаються знову і знову. Тернер відзначив, що його місце стало користуватися попитом на проведення нарад представників невеликого бізнесу, які замовляли його на три дні. Тернер почав думати, що якщо розширити цей напрямок бізнесу, Solitaire Lodge можна перетворити в невеликий, але національного значення мініринок з'їздів і конференцій. Для стимулювання попиту Тернер продовжував користуватися можливостями PR, виступаючи в шоу по радіо і даючи інтерв'ю авторам, які пишуть про туризм і відпочинок, – це допомагало підтримувати й усталювати імідж Solitaire Lodge і його власний – спортсмена, мисливця, людини, яка живе на природі, гарного оповідача. Комета Галлея, якою він скористався з успіхом для себе, ще більше розпекла його амбіції і змусила подумати про велику кампанію просування. Результатом цього стало чергове підвищення цін в його готелі.

---

**Питання для обговорення до кейсу II**

1. Як Ви прокоментуєте стратегію перепозиціонування, якою скористався власник готелю?
2. На вашу думку, що було головним для успіху Solitaire Lodge: реклама, PR, перепозиціонування чи якісь інші фактори?
3. Які PR-акції Ви могли б запропонувати для просування готелю на ринку туристських послуг?
4. Які рекомендації Ви можете надати власнику готелю з приводу залучення гостей?
5. Які додаткові послуги може надавати готель з метою підвищення попиту?
6. Який вплив відіграє концепція готелю в його перспективній діяльності?



**КЕЙС III**  
**«ГОТЕЛЬ «N»: НАЯВНІ ПРОБЛЕМИ»**

«N» – невеликий готель на острові в Карибському морі. У ньому немає ні телевізора, ні газетного кіоску, є тільки лише телефон. Дивлячись на океан з пляжу, що примикає до готелю, гості можуть бачити хвилі, які розбиваються на бар'єрному рифі, – прекрасному місці для риболовлі й підводного полювання. Рекламні брошури готелю обіцяють туристам відпочинок від стресу ділового життя в цьому тропічному раї, про переваги якого вони можуть судити за фотографіями з бунгало під солом'яним дахом і пальмами.

Проте коли гості прибували в цей рай, перше враження різке відрізнялося від образу, створеного рекламою. Готель складався з головного корпусу (ресепшен, ресторан і бар – на першому поверсі, кімнати для гостей – на другому), будинки для співробітників і 12 бунгало для гостей. Водій автобуса, який доставляв гостей, висаджував їх між головним корпусом і будинком для співробітників. Замість морських просторів гості змушені були спостерігати задні двері кухні, простирадла на мотузках й машину, що стояла над домкратом. Адміністрація готелю не досить піклувалася про те, яке в гостей буде перше враження. Самі співробітники виросли на острові й тому приймали морський вид як належне. Під'їзд до готелю був спроектований так, щоб обслуговуючому персоналу було зручніше переносити валізи гостей.

Керівництво готелю навіть й не замислювалося про те, що багато хто з гостей на острові вперше й налаштовані на дещо інший прийом. Потік клієнтів став зменшуватися.

---

**Питання для обговорення до кейсу III**

1. Проведіть аналіз ситуації.
2. Охарактеризуйте специфіку маркетингу послуг.
3. Внесіть рекомендації з поліпшення ситуації, що склалася в готелі.

*Приклад оформлення титульного аркуша глосарія*

Міністерство освіти і науки України  
Харківський національний університет міського господарства  
імені О.М. Бекетова

Кафедра Туризму і готельного господарства

ГЛОСАРІЙ  
з дисципліни «Вступ до фаху (Туризм)»

Виконав(ла): студент(ка) 1 курсу  
ФМ  
гр. ТУР

\_\_\_\_\_  
(П.І.Б.)

Перевірив:

\_\_\_\_\_  
(П.І.Б.)

Харків – 2016

**Приклад оформлення глосарія**

<b>№ з/п</b>	<b>Термін</b>	<b>Значення</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Вища освіта</b> [Закон України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 р. № 1556-VII]		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Вища освіта</b>	сукупність систематизованих знань, умінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, інших компетентностей, здобутих у вищому навчальному закладі (науковій установі) у відповідній галузі знань за певною кваліфікацією на рівнях вищої освіти, що за складністю є вищими, ніж рівень повної загальної середньої освіти
<b>2</b>	<b>Академічна мобільність</b>	...
<b>Туристська діяльність</b> [Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18.11.2003 р. № 1282-IV]		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
...	<b>Туризм</b>	тимчасовий виїзд...
...	...	...
<b>Готельний бізнес. Частина 1</b> [Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19]		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
...	<b>Готель</b>	підприємство будь-якої організаційно-правової форми...
...	...	...
<b>Готельний бізнес. Частина 2</b> [ДСТУ 4268:2003 Національного стандарту України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»]		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
...	<b>Засоби розміщення</b>	...

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
...	...	...
<p align="center"><b>Ресторанний бізнес</b>  [ДСТУ 4281:2004 Національного стандарту України «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»]</p>		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
...	<b>Ресторанне господарство</b>	....
...	...	...
<p align="center"><b>Основи менеджменту</b></p>		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
...	<b>Менеджмент</b>	...
...	...	...
<p align="center"><b>Основи маркетингу</b></p>		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
...	<b>Ринок</b>	....
...	...	...

Таблиця Е.1 – Перелік питань для самостійного опрацювання

Назва теми	Питання для самостійного опрацювання (за ЗМ і темами)	Контрольні питання для самодіагностики	Джерела
<b>Модуль 1. Вступ до фаху</b>			
<b>ЗМ 1. Туристська діяльність. Готельний і ресторанний бізнес</b>			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Тема 1.</b> Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подорожі в епоху античності.</li> <li>2. Значення завойовних походів у розвитку туризму.</li> <li>3. Особливості розвитку туризму в Середньовіччі.</li> <li>4. Паломництво як основний вид подорожей.</li> <li>5. Подорожі в період монголо-татарського ярма.</li> <li>6. Особливості подорожей в Київській Русі.</li> <li>7. Епоха великих географічних відкриттів.</li> <li>8. Формування транспортної інфраструктури.</li> <li>9. Основні підходи до визначення дефініції «туризм».</li> <li>10. Особливості формування мотивації в турдіяльності.</li> <li>11. Роль Шенгенської угоди у розвитку туризму.</li> <li>12. Вимоги для отримання шенгенської візи. Найкращі туристські потяги світу.</li> <li>13. Найкращі туристські потяги світу.</li> <li>14. Ретро-потяг «Orient Express».</li> <li>15. Екскурсійні ретропотяги в Україні.</li> <li>16. Найшвидші потяги світу.</li> <li>17. Плюси та мінуси автобусного туризму.</li> <li>18. Особливості автомобільного туризму.</li> <li>19. Особливості оренди автомобіля закордоном.</li> <li>20. Типи харчування в літаках.</li> <li>21. Класи обслуговування в літаку: туристський.</li> <li>22. Low-cost-авіакомпанії в Україні.</li> <li>23. Специфіка круїзного туризму.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Класифікація видів туризму.</li> <li>2. Державні органи, що регулюють діяльність туристських організацій в Україні.</li> <li>3. Передіндустріальний період у становленні туризму.</li> <li>4. «Століття залізниць» у становленні туризму.</li> <li>5. Автомобільні подорожі в туризмі.</li> <li>6. Круїзні подорожі в туризмі.</li> <li>7. У чому полягає сутність економічного впливу туризму?</li> <li>8. Сутність поняття «ефект мультиплікатора»?</li> </ol>	[2; 3-7; 10–20; 23–26; 30]

1	2	3	4
	24. Круїзний лайнер «Oasis of the Seas».Круїзний лайнер «Queen Mary 2». 25. Круїзний лайнер «Allure of the Seas». 26. Найкращі морські круїзи світу. 27.Круїзний туризм в Україні.		
<b>Тема 2.</b> Нормативно-правові засади туристської діяльності	1. Манільська декларація з світового туризму. 2. Манільська декларація з соціального впливу туризму. 3. Загальна декларація з прав людини. 4. Статут ВТО. 5. Кодекс туриста. 6. Хартія туризму. 7. Глобальний етичний кодекс туризму. 8. Гаагська декларація з туризму.	1. Основні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність на міжнародному рівні. 2. Державні органи, що регулюють діяльність туристських організацій в Україні. 3. Основні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність в Україні. 4. Основна мета Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011–2015 р.р.	[2; 3-7; 10–20; 23–26; 30]
<b>Тема 3.</b> Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція	1. Заклади «Delmonico's». 2. Заклади «White Castle Hamburger». 3. Заклади Фреда Харвея. 4. Корпорація «McDonald's». 5. Заклади «Taco Bell». 6. Ресторан «La Tour d'Argent». 7. Ресторан «Four Seasons», Нью-Йорк. 8. Ресторан «Grande Taverne de Londres» 9. Заклад «Hospices de Beaune». 10.Готель «Savoy», Лондон. 11.Готель «President Wilson», Швейцарія. 12.Готель «Westin Excelsior 5*, Рим» 13.Готель «Ritz Paris 5*». 14.Готель «Cipriani Palazzo Vendrami», Венеція. 15.Готель «Palazzo Versace», Australia. 16.Готель «Burj Al Arab 5*», ОАЕ. 17.Готель «Mardan Palace 5*», Туреччина.	1. Сутність поняття «франчайзинг». 2. Провідні готельні ланцюги світу. 3. Системи класифікації засобів розміщення. 4. Переваги використання АСУ в готельному бізнесі. 5. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в XX столітті і на сучасному етапі. 6. Пояснить, наскільки змінився соціальний статус господаря готелю (ресторану) з часів Давнього Рима і як це пов'язане з еволюцією індустрії гостинності. 7. У чому полягає сутність сучасної гостинності? 8. Основні служби готелю. 9. Посадові обов'язки персоналу провідних служб готельного підприємства.	[3-7; 10–20; 23–26]

1	2	3	4
	<p>18.Готель «Premier Palace Kyiv».</p> <p>19.Готель «Kharkiv Palace Premier Hotel». Hôtel «Résidence Henri IV», Париж.</p> <p>20.Мережа концептуальних ресторанів «Локаль».</p> <p>21.Ресторанна мережа «First Line Group».</p> <p>22.Відомі персоналії в історії гостинності: Цезар Рітц (César Ritz).</p> <p>23.Відомі персоналії в історії гостинності: Елсворт Мілтон Статлер (Ellsworth Milton Statler).</p> <p>24.Відомі персоналії в історії гостинності: Конрад Ніколсон Гілтон (Conrad Nicholson Hilton).</p> <p>25. Відомі персоналії в історії гостинності: Джон Маріот (John Willard Marriot).Відомі персоналії в історії гостинності: Кемонс Вілсон (Charles Kemmons Wilson).</p> <p>26. Легендарні міжнародні готельні ланцюги.</p> <p>27. АСУ в роботі провідних готельних підприємств.</p> <p>28. Напрямки роботи програмного забезпечення АСУ в індустрії туризму.</p> <p>29. Провідні міжнародні системи резервування.</p> <p>30. Міжнародна системи бронювання «Amadeus».</p> <p>31. Міжнародна системи бронювання «Galileo».</p> <p>32. Міжнародна системи бронювання «Worldspan».</p> <p>33. Міжнародна системи бронювання «Sabre».</p> <p>34. Типові служби готельного підприємства.</p> <p>35. Типи управлінських оргструктур готелю.</p> <p>36. Типи управлінських оргструктур турфірми.</p>		
<p><b>Тема 4.</b></p> <p>Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація.</p>	<p>1. Загальні вимоги до складання меню.</p> <p>2. Ресторани м. Харкова.</p> <p>3. Кафе і кав'ярні м. Харкова.</p> <p>4. Нічні клуби м. Харкова.</p> <p>5. Персонал бару.</p>	<p>1. Сутність поняття «коди харчування».</p> <p>2. Види сніданків.</p> <p>3. Основні методи обслуговування в ресторанах.</p> <p>4. Призначення сугестивних рекомендацій при обслуговуванні.</p>	<p>[4; 11–18; 20; 23; 25; 28]</p>

1	2	3	4
	6. Бари в структурі готельного комплексу. 7. Провідні бари м. Харкова. 8. Типи управлінських оргструктур ресторану.	5. Складові HoReCa. 6. Види барів. 7. Основні напої, реалізовані в барах.	
<b>ЗМ 2. Основи менеджменту і маркетингу в туристській індустрії</b>			
<b>Тема 5.</b> Вступ до менеджменту туризму	1. Історія розвитку менеджменту як науки і специфічної сфери людської діяльності. 2. Вклад у розвиток управлінської науки зарубіжних і вітчизняних вчених. 3. Сутність, природа і роль принципів менеджменту в досягненні мети туристської організації. 4. Основні функції менеджменту туризму. 5. Управлінські рішення в туріндустрії: сутність, підходи до прийняття. 7. Управлінські процедури: цілевизначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір оптимального варіанту дій, реалізація рішення, зворотний зв'язок. 8. Основні типи організаційних структур підприємств індустрії гостинності. 9. Значення людського фактору в управлінні туристською організацією. 10. Характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості. 11. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада. 12. Поняття мотивування в туристській індустрії. 13. Опис посадових обов'язків керівного персоналу турпідприємства (на вибір). 14. Професійний розвиток працівників турпідприємства (на вибір). 15. Інсенів-тури в системі заохочення працівників	1. Основні завдання менеджменту. 2. Головна мета менеджменту. 3. Рівні менеджерів. 4. Сутність поняття «супервайзер». 5. Сутність поняття «топ-менеджер». 6. Принципи менеджменту. 7. Взаємозалежність функцій менеджменту. 8. Функція планування. 9. Функція організації. 10. Функція мотивації. 11. Функція контролю. 12. Основні стадії процесу прийняття рішень. 13. Визначення поняття «управлінське рішення».	[10–18; 20; 23]



1	2	3	4
	<p>турпідприємства.</p> <p>16. Роль тимбилдингу в успіху діяльності турпідприємства.</p> <p>17. Роль планування в діяльності турпідприємства: стратегічне та оперативне.</p> <p>18. Формальне і неформальне лідерство в турорганізації.</p> <p>19. Міжособистісні комунікації в колективі турпідприємства.</p> <p>20. Побудування системи ефективних комунікацій на підприємстві послуг.</p> <p>21. Складові ефективної діяльності підприємств гостинності та туризму.</p>		
<p><b>Тема 6.</b> Основи маркетингу в індустрії туризму</p>	<p>1. Основні характеристики турпослуги.</p> <p>2. Система «4 Р» (маркетинг-мікс) у маркетингу індустрії туризму і гостинності.</p> <p>3. «Точки контакту» в маркетингу туристської індустрії. Особливості маркетингу турпослуг.</p> <p>4. Позиціонування на ринку послуг.</p> <p>5. Призначення сугестивних рекомендацій при обслуговуванні клієнтів підприємств гостинності.</p> <p>6. Особливості та види маркетингових досліджень в туризмі.</p> <p>7. Особливості сегментації ринку турпослуг.</p> <p>8. Життєвий цикл турпродукту.</p> <p>9. Класифікація туристської реклами.</p> <p>10. Незвичні рекламні прийоми, які використовують у просуванні послуг підприємств гостинності.</p> <p>11. «Партизанський» маркетинг в туризмі.</p> <p>12. Фірмовий стиль підприємства гостинності.</p> <p>13. Корпоративний імідж турпідприємства.</p>	<p>1. Головна мета маркетингу в індустрії туризму.</p> <p>2. Сутність поняття «маркетинг-мікс».</p> <p>3. Основні види туристської реклами.</p>	<p>[10–18; 20; 23]</p>

Закінчення таблиці Е.1

1	2	3	4
	14.Корпоративна ідентифікація співробітників підприємства індустрії гостинності. 15.Репутація підприємства сфери послуг. 16.Мобільний маркетинг у просуванні послуг гостинності. 17.PR в системі просування послуг турпідприємств. 18.Особливості сіті-маркетингу та сіті-брендингу. 19.Складові ефективної рекламної кампанії в туризмі.		
<b>Тема 7.</b> Кар'єрне зростання в індустрії туризму	1. Значення людського фактору в управлінні організацією. 2. Поняття мотивування в туріндустрії. 3. Роль виробничої практики у ВНЗ в формуванні майбутнього фахівця індустрії гостинності та туризму. 4. Особливості побудування кар'єри в індустрії гостинності.	1. Параметри моделі «менеджер». 2. Характеристика якостей менеджера в індустрії туризму.	[11–13; 15–17; 19; 21; 26–27; 23–27; 31]

***Приклад заповнення титульного аркуша контрольної роботи  
для студентів заочної форми навчання***

Міністерство освіти і науки України  
Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова

Кафедра Туризму і готельного господарства

**КОНТРОЛЬНА РОБОТА**

з дисципліни «Вступ до фаху (Туризм)»

Варіант № 7

на тему: «Характеристика розвитку туристської індустрії Таїланду»

Виконав: студент 1 курсу  
ФЗН  
гр. ХарТУР15-1з  
№ 1237  
Молочний А. С.

Перевірив: ст. викл.  
Кравець О. М.

Харків – 201\_

***Приклад оформлення змісту контрольної роботи*****ЗМІСТ**

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО КРАЇНУ .....	5
РОЗДІЛ 2 ІСТОРИЧНИЙ НАРИС .....	10
РОЗДІЛ 3 ХАРАКТЕРИСТИКА РІВНЯ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В КРАЇНІ	
РОЗДІЛ 4 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОЇ БАЗИ .....	14
РОЗДІЛ 5 ТУРИСТСЬКІ ТА МИТНІ ФОРМАЛЬНОСТІ .....	21
РОЗДІЛ 6 ПАМ'ЯТКА ДЛЯ ТУРИСТА .....	23
ВИСНОВКИ .....	28
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	30
ДОДАТКИ .....	32
ДОДАТОК А «Екскурсійна програма» .....	33
ДОДАТОК Б «Фотографії готелю» .....	35
ДОДАТОК В «Презентація до роботи» .....	38

*Навчальне видання*

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

з дидактичним забезпеченням  
до практичних занять, самостійної роботи та виконання контрольної роботи  
з навчальної дисципліни

**ВСТУП ДО ФАХУ (ТУРИЗМ)**

*(для студентів I курсу всіх форм навчання  
спеціальностей 242 – Туризм, 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладач **КРАВЕЦЬ** Ольга Миколаївна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2015, поз. 408 М

---

Підп. до друку 24.03.2014 р.  
Друк на ризографі  
Тираж 50 пр.

Формат 60 x 84/16  
Ум. друк. арк. 2,6  
Зам. №

Видавець і виготовлювач:  
Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова,  
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002  
Електронна адреса: [rectorat@kname.edu.ua](mailto:rectorat@kname.edu.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК № 5328 від 11.04.2017 р.